de trescentos pute 1307

Copiapó, cinco de agosto de dos mil catorce

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 1 rola denuncia infraccional presentada por don OSCAR IRIARTE AVALOS, Cedula Nacional de Identidad Nº 7.107.937-8, y por doña MARIA ISABEL BARON CAILLY, Cedula Nacional de Identidad Nº 7.762.927-0, abogados, domiciliados ambos en callejón José Joaquín Vallejos Nº 554 del Pueblo Manuel Antonio Matta, Comuna de Copiapó en contra de la empresa LAN AIRLINES S.A., simplemente LAN, persona jurídica del giro de transporte aéreo de pasajeros y carga, representada por doña CARMEN GLORIA NARANJO cuya profesión ignoran, Agente de la Oficina de la denunciada en Copiapó, ambas domiciliadas en calle Colipí Nº 484, Local N° A-102, Edificio Mall Plaza Real, de esta ciudad, por haber vulnerado las normas de la Ley Nº 19.496, Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 1º Nºs. 1, 2 y 3, 2º letra a), 3º letras b) y e) y 23, solicitando se condene a la denunciada al maximo de la multa establecida en el referido cuerpo legal por las infracciones cometidas. Argumentan los actores como fundamento de la denuncia deducida que a comienzo del mes de abril del año 2011 planificaron en conjunto con su hijo Alvaro Andrés Iriarte Baron, egresado de derecho, de su mismo domicilio, un viaje al extranjero, específicamente a la ciudad de San Francisco y un Crucero a Alaska, ambas de los Estados Unidos de América del Norte. Que el programa escogido apareció publicitado en la revista "Mundo Lan Tours" N° 34 correspondiente a los meses de marzo a mayo de 2011, en cuya página 17 se especifica que el programa "San Francisco y Alaska", de 13 días comprendía el pasaje aéreo desde Santiago de Chile a San Francisco (USA) y viceversa, más los traslados, dos noches en San Francisco en el Hotel Nikko, y 10 noches a bordo del Crucero en cabina doble interna con pensión completa, Sea Princess describiéndose la ruta del crucero que comprendía una parada en la ciudad de Victoria en la República de Canadá, especificándose que la salida del tour podría ser los días 10 ó 30 de mayo de 2011.Que al píe de la misma página de la publicación aludida se contenía el rubro "observaciones", dentro de las cuales se mencionaba que el Crucero por Alaska requería Visa para Canadá. Esta última exigencia no les era desconocida, pues como familia habían viajado en tres oportunidades anteriores entre los años 1995 y 2005 a ese país obteniendo la Visa de ingreso en calidad de turistas para todo el grupo familiar. Que una vez efectuadas las averiguaciones pertinentes en la misma oficina LAN de esta ciudad, donde fueron atendidos por la ejecutiva de ventas doña Ana Carreño Anfossi definieron la fecha y las condiciones del viaje aéreo y del crucero, informándoseles que el precio del crucero era de \$ 719.965 por cada pasajero, por lo tanto la cuenta por los tres viajeros ascendía a un total de \$ 2.159.895. Que, conforme a ello, se definió que la fecha de inicio del viaje saliendo desde Copiapó a Santiago de Chile y desde allí a la ciudad de San Francisco (USA), sería el día jueves 26 de mayo de 2011 para regresar a Copiapó en definitiva el domingo 12 de junio de 2011, que en consecuencia, definieron tomar el Crucero ofrecido por LAN Tours, en la segunda salida del mes de mayo, esto es, el día 30 de mayo de 2011. Una vez determinado el itinerario y las fechas de partida y regreso, el día martes 03 de mayo de 2011 el denunciante OSCAR IRIARTE pagó al contado la suma total antes referida (\$ 2.159.895.-), lo que hizo en la propia agencia LAN de esta ciudad, girando de su cuenta corriente Nº 75-10035-3 del Banco Santander Chile el cheque serie N° HAX 2081503 de la misma fecha nominativamente a nombre de LAN AIRLINES S.A., el cual fue presentado a cobro en el mismo Banco Santander al día siguiente 04 de mayo de 2011, sin contratiempo alguno, quedando de esta manera, contratado el servicio del crucero elegido en los términos antes referidos. Sin perjuicio de dicho pago, el señor IRIARTE pagó la suma total de \$ 4.931.483.-, por concepto de pasajes aéreos, traslados hotel - aeropuerto y hotelería, por todo el grupo familiar, conforme al siguiente desglose: A) Por concepto de pasajes aéreos Copiapó- San Francisco (USA)- Copiapó, la suma de \$ 1.217.707 por cada uno de los viajeros, dando como suma total por los tres \$ 3.653.121; B) Por concepto de hotelería y traslados en USA (San Francisco y Los Angeles), la suma de \$ 426.121,66 por cada uno de los viajeros, que por los tres da la suma de \$ 1.278.362. Que la suma indicada de \$ 4.931.483 la enteró el señor IRIARTE de la siguiente manera: a) Con cheque de su cuenta corriente N° 75-10035-3, del Banco Santander Chile, serie N° 2081512 de fecha 16 de mayo de 2011, por la suma de \$ 1.431.483, girado nominativamente a nombre de LAN AIRLINES S.A., el cual fue presentado a cobro en el mismo Banco Santander al día siguiente 04 de mayo de 2011, sin contratiempo alguno. b) Con cheque de la cuenta corriente N° 01.76579-5, del Banco Santander Chile, serie N° 002004 de fecha 16 de mayo de 2011, por la suma de \$1.400.000, girado nominativamente a nombre de LAN AIRLINES S.A., el cual fue presentado a cobro en el mismo Banco Santander al día siguiente 04 de mayo de 2011, sin contratiempo alguno. c) Con su tarjeta Mastercard World Member Nº 5218 9210 0006 8779, de Banco Santander Chile, por la suma de \$ 2.100.000. Que como se dijo anteriormente, el sólo paso por territorio de Canadá significó que los tres viajeros debieran obtener visa de turista para justificar el ingreso a dicho país, máxime que se debería estar un solo día (el 07 de junio de 2011) y solo por ocho horas en la ciudad de Victoria. efecto, la ejecutiva señora Carreño solicitó le entregaran los tres Pasaportes para tramitar y obtener la visa requerida ante la Embajada de Canadá en Chile, trámite que efectuaría un ejecutivo del operador LanTours de la ciudad de Santiago que resultó ser don Mauricio Gutiérrez. Para ello, además, procedieron a imprimir y llenar los formularios exigidos por la Embajada de Canadá, más la entrega de fotografías tamaño pasaporte y la suma de \$ 39.000 por cada viajero, por lo que pagaron por este concepto la suma total de \$ 117.000. La entrega de los pasaportes, formularios, las fotografías y el dinero para las visas, además de documentación bancaria y tributaria que avalaban la situación económica de los viajeros se efectuó de inmediato pues antelación; debida la hacerse con debían trámites estos requerimiento de la documentación aludida lo hizo la ejecutiva de ventas el día 12 de mayo de 2011 fue entregada en las oficinas de LAN el mismo día y, según se les informó, remitida por dicha Agencia al operador de LAN Tours Santiago don Mauricio Gutiérrez con la misma fecha. Luego de 11 días de enviados los documentos para tramitar las visas, el martes 24 de mayo de 2011 el señor IRIARTE recibió una llamada telefónica de la ejecutiva de LAN señora Carreño quien le informó que habían sido aprobadas las visas de la señora BARON hijo de ambos, no así la del señor IRIARTE, CAILLY y del señalándosele que la Embajada retuvo su pasaporte ya que requerían debía llenarse unos formularios mayor información para lo cual adicionales que se le enviarían desde Santiago. Ante tal situación y considerando la proximidad de las fechas de inicio de viaje, el mismo día 24 de mayo decidieron dejar sin efecto el programa y así se lo hicieron saber a la ejecutiva de ventas que los atendía. Que no obstante ello y por petición de las ejecutivas de LAN de Copiapó, de todas maneras intentaron seguir el curso de las exigencias impuestas por la Embajada de Canadá, considerando la posibilidad de postergar la salida desde Copiapó a Santiago por unos días, para viajar a Estados Unidos el 29 de mayo y así poder embarcar en el crucero el 30 del mismo mes; que el día 25 de mayo cuando recibieron los formularios, constataron que estos decían relación con la condición de Oficial de Carabineros en situación de retiro del señor IRIARTE, siendo este el motivo principal de la demora en entregársele la visa en cuestión, procediéndose con la misma fecha 25 de mayo a enviar los documentos a la Embajada de Canadá por medio del ejecutivo LAN Tours señor Gutiérrez, siendo presentados por éste el día jueves 26 de mayo, oportunidad en la cual le señalaron a dicho ejecutivo que preguntara por dicho trámite de Visa a partir del lunes 30 de mayo en adelante. Que en definitiva, la Embajada de Canadá retuvo el pasaporte del señor IRIARTE y no le otorgó la visa de turista. O sea el viaje que estaban planeado para iniciarse saliendo desde Copiapó a Santiago de Chile el día 26 de mayo de 2011 y luego a Estados Unidos de América, vía San Francisco, no se pudo realizar por no contar el denunciante IRIARTE con la visa requerida para ingresar a Canadá, motivo por el cual y no existiendo otra fecha disponible para efectuar el Crucero a Alaska, procedieron a informar personalmente a la ejecutiva señora Carreño, que ratificaban su decisión de dejar sin efecto el viaje en el crucero y a Estados Unidos, como ya se lo había dicho el 24 de mayo de 2011 en forma verbal y ratificado el mismo día con un correo electrónico. Que, con fecha 1º de junio de 2011 ambos comparecientes viajaron con destino a Brasil y Sudáfrica, regresando a Chile el 12 de junio de 2011. Con fecha 23 de junio de 2011 el denunciante Sr. IRIARTE remitió una carta reclamo a la Embajadora de Canadá en Chile, doña Sarah Fountain Smith, exponiéndole la situación producida respecto de su Visa a Canadá que se demoró y la retención indebida de su pasaporte, recibiendo respuesta en su nombre mediante carta de fecha 21 de septiembre pasado, suscrita por la Oficial de Inmigración Romana Hur, quien en su misiva señala: a) "para evitar este tipo de dificultades, siempre recomendamos a las personas que quieren viajar a Canadá,

obtener el visado correspondiente antes de finalizar los planes de viaje". b) "...durante la temporada alta de vacaciones (mayo a julio y diciembre a enero) ... recomendamos fuertemente que estas sean presentadas en el formato de código de barras 2D disponible en nuestra página web: <u>www.chile.gc.ca</u> con mucha idealmente 4 - 6 semanas antes del viaje". Más adelante y refiriéndose a los hechos señala, que lo expuesto en el párrafo "antecedentes" demuestra en forma inequívoca que no hubo de parte de LAN AIRLINES S.A. o simplemente LAN, a través de sus ejecutivos de venta en Copiapó, la entrega de oportuna y adecuada información para haber efectuado con la anticipación que exige la Embajada de Canadá los trámites de Visa para ingresar (aunque sea de paso) a dicho país. Que la experiencia de la operadora de LAN en la venta de tours y excursiones al extranjero, les permite sostener que sus ejecutivos en Copiapó no podían menos que saber con la anticipación debida, las exigencias que se hacían para obtener la visa para Canadá, ello, máxime que como se ha dicho anteriormente, en la revista Lantours correspondiente al mes de mayo de 2011 se publicitaba el programa "Crucero a San Francisco y Alaska". Que no obstante dicho acabado conocimiento y experiencia, la empresa denunciada no cumplió con la exigencia de la Embajada de Canadá, de tramitar las visas de turista con a lo menos cuatro a seis semanas antes de la fecha del viaje; luego, si el viaje se iniciaba el 26 de mayo de 2011, por lo menos debía haberse presentado los trámites para la Visa a fines del mes de abril del año 2011, pero como ya se ha dicho, solo con fecha 12 de mayo del año mencionado se remitieron por la operadora LAN de esta ciudad al operador LAN Tours de Santiago, los documentos y formularios para la visa, o sea, solo con dos semanas de anticipación a la fecha de inicio del viaje. Que de esta manera, no puede caber duda que la negligencia de la denunciada, fue determinante en el inicio con atraso de los trámites de Visa, que contribuyó para que se retuviera y demorara el otorgamiento de ésta para don OSCAR IRIARTE, lo que en definitiva le impidió efectuar el viaje programado, comprado y pagado. Añade más adelante que por la situación producida, consideran que no hubo responsabilidad de su parte por no haber podido realizar el viaje planificado, programado y pagado íntegramente, que los hechos narrados escaparon a su control y toma de decisiones, como lo fue la

deficiente información respecto del trámite de Visa para Canadá de parte de la denunciada LAN, como asimismo una circunstancia de fuerza mayor como es la demora y retención excesiva de concederse la Visa al señor IRIARTE para visitar como turista a Canadá, demora y retención que no les era ni le son imputables, impidieron que todo el grupo familiar pudiera viajar para participar en el Crucero a Alaska, pues para embarcarse en el mismo en la ciudad de San Francisco (USA), era requisito indispensable para abordar el barco, que todos contaran con la Visa para Canadá. Sostiene que si se planifica un viaje en familia, como acostumbran a hacerlo con su hijo, este viaje en crucero a Alaska no podía ni debía efectuarse solo por la denunciante señora BARON y el hijo de ambos quedándose el señor IRIARTE en Chile sin poder viajar. Ese fue el motivo esencial y determinante que decidieran como familia no viajar en ese crucero. Que, por tal motivo, luego de haberlo conversado en familia, por correo electrónico de fecha 24 de mayo de 2011 el denunciante IRIARTE le ratificó a la ejecutiva señora Carreño la decisión familiar ya comunicada verbalmente en la tarde de ese mismo día de dejar sin efecto el viaje y crucero antes referidos, solicitándole que gestionara los trámites necesarios para que se hiciera devolución de todas las sumas pagadas, tanto por concepto de Crucero a Alaska como también por los pasajes aéreos y estadía en Hoteles de San Francisco y Los Angeles (USA). Que, como no se obtuvo respuesta alguna a dicha petición, se le remitió a la señora Carreño un segundo correo electrónico con fecha 12 de julio de 2011, lo cual se acreditará en la etapa procesal respectiva. La respuesta verbal que recibieron fue que el Crucero a Alaska no era de responsabilidad de LAN, pues era de otro operador, motivo por el cual no se les podía hacer la devolución de la suma indicada. Que hasta la fecha de 21 de noviembre de 2011, no habían presentación de la demanda recibido respuesta formal, escrita o vía correo electrónico de parte de la señora Carreño en el cual se les hiciera saber la negativa de LAN a devolverles dicho dinero. Posteriormente, con fecha 07 de septiembre de 2011, remitieron una carta certificada vía Chilexpress a la Agente de LAN en Copiapó y representante en esta ciudad de la denunciada, doña CARMEN GLORIA NARANJO BEMBOW, solicitándole se diera una respuesta a la petición de reintegro de la sumas pagadas antes indicada, lo que señalan acreditarán en la etapa procesal respectiva. Que hasta la fecha de presentación de la denuncia, no habían recibido respuesta formal, escrita o vía correo electrónico de parte de la señora NARANJO en el cual se les hiciera saber o se ratificara la negativa de LAN a devolverles dicho dinero. Sostienen en resumen que la denunciada LAN AIRLINES S.A. o simplemente LAN, no cumplió ni ha cumplido sus obligaciones como proveedor del bien consumible denominado Crucero a Alaska publicitado, promovido y vendido por detallan como obligaciones incumplidas por parte de la denunciada: A) Que no les informaron detallada y responsablemente de la exigencia de la Embajada de Canadá, en cuanto a que los viajeros a ese país debían tramitar y obtener sus visas de turismo con una antelación de cuatro a seis semanas antes de la fecha de inicio del viaje comprado. B) Que solo con fecha 12 de mayo de 2011, es decir, cuando faltaban dos semanas para el inicio del viaje, la ejecutiva de ventas de la denunciada requirió la entrega de sus pasaportes, documentos y demás antecedentes requeridos por la Embajada de Canadá para tramitar y otorgar las visas de turismo que necesitaban para el viaje que incluía una corta estadía en Canadá. C) Que con la misma fecha, es decir, a dos semanas del inicio del referido viaje, la Agencia LAN de esta ciudad envió al Operador de Lan Tours de Santiago, la documentación antes referida. D) Que una vez que la ejecutiva de LAN les comunicó la demora e impedimento de obtener la Visa de turismo para el Sr. IRIARTE antes del 26 de mayo de 2011, con fecha 24 de mayo de 2011 se le informó verbalmente y luego por correo electrónico dirigido a doña Ana Carreño Anfossi, que por razones de fuerza mayor no imputables a los pasajeros, se desistían del viaje a Estados Unidos de América y al Crucero a Alaska, pidiendo que se le hiciera devolución de las sumas pagadas por concepto del referido Crucero, de los pasajes aéreos y estadía de hoteles y traslados adicionales en Estados Unidos. E) Que, con fecha 7 de septiembre del año en curso, se solicitó a la Jefa de la Agencia LAN de esta ciudad, se hiciera devolución de las sumas pagadas por dichos conceptos. F) Que en ambos casos (letras D y E), hasta esta fecha no se ha tenido respuesta a tales requerimientos, debiendo considerarse el silencio de LAN como una negativa de hacer las devoluciones solicitadas, no obstante que dichas sumas fueron pagadas con cheques girados nominativamente a LAN AIRLINES S.A. Posteriormente en un

tercer acápite referido al derecho los denunciantes señalan: 1.- Que el artículo 1º Nº 1 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, define al consumidor señalando que es la persona natural o jurídica que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren como destinatarios finales bienes o servicios. Al respecto señalan que en el presente caso, no cabe duda alguna que tienen la calidad de consumidores por ser destinatarios finales como grupo familiar del bien o producto denominado programa Crucero a Alaska, ofertado y vendido por LAN AIRLINES S.A. 2.- Que el artículo 1º Nº 2 del mismo cuerpo legal, define al proveedor señalando que es la persona natural o jurídica publica o privada, que habitualmente desarrolle actividades de producción, distribución o comercialización de bienes a consumidores, por las que cobra un precio o tarifa. Que en el caso de autos, debe concluirse que la empresa demandada LAN bien transable denominado AIRLINES S.A. es proveedora del "programa Crucero a Alaska" que fuera comprado para su familiar, pues ella lo publicita, produce, distribuye y comercializa en sus oficinas y en sus medios de venta (Revistas informativas, Agencias, Internet, etc.). 3.- Que el artículo 1º Nº 3 de la Ley citada, establece consumidor proveedor suministrar al del obligación obligatoriamente los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones respecto del bien o servicio que vende. Agrega que la información general básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Que en este caso, era obligación de la denunciada LAN entregarles todos los datos, antecedentes o indicaciones respecto del programa que se estaba comprando, sobre todo en lo que respecta a las exigencias impuestas por la Embajada de Canadá en cuanto a la anticipación con que debía efectuarse el trámite de Visa para dicho país. 4.- Que el artículo 2º letra a) de la citada ley establece que quedan sujetos a las disposiciones de la Ley Nº 19.496, los actos jurídicos que conforme al Código de Comercio u otras disposiciones legales, tenga el carácter de mercantil para el proveedor (como es el caso del contrato de compraventa del programa crucero a Alaska) y es de carácter civil para el consumidor (en este caso el grupo familiar del denunciante). 5.-Que el artículo 3º letra b) de la Ley en comento dispone que es un derecho básico del consumidor, el de contar con información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, por su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos. Señala que en el caso que le ocupa, la empresa denunciada a través de sus ejecutivos no dio cumplimiento oportuno y veraz a entregar la información referida al tema de los trámites de las Visas de turismo que debían efectuarse ante la Embajada de Canadá, lo que queda de manifiesto con el documento respuesta que envió dicha Embajada en su carta de fecha 21 de septiembre pasado. Que, obviamente, si se les hubiere informado de las dificultades que estaba poniendo la Embajada para proceder a conceder Visas de turismo (aunque fuera por un día), a ex oficiales de las Fuerzas Armadas y de Carabineros de Chile, no habrían persistido en el viaje programado, desistiéndose antes de concretar la compra del programa y no habrían pagado las considerables sumas de dinero y de las cuales hasta hoy no se ha podido recuperar ni un solo peso. Que el artículo 3º letra e) de la citada normativa establece que también es un derecho básico del consumidor el de la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de obligaciones contraídas por las cualquiera de Correlativamente, el consumidor tiene a su vez el deber de accionar para obtener dichas reparación e indemnización, de acuerdo a los medios que la propia ley le franquea. Que, el articulo 23 de la referida Ley dispone en su inciso primero, que: "comete infracción a las disposiciones de la presente ley, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Al respecto sostiene que en el caso que denuncia concurren las condiciones establecidas por el legislador en los artículos antes mencionados, incurriéndose por parte de LAN en las infracciones que se denuncian, por lo que resulta procedente que SSa. pueda aplicar a la denunciada LAN AIRLINES S.A. o simplemente LAN, el máximo de multa que le permite la Ley Nº 19.469. Otrosi de la presentación y fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se apoya la acción infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa LAN AIRLINES S.A. o simplemente LAN, persona jurídica del giro de

transporte aéreo de pasajeros y carga, representada por doña CARMEN GLORIA NARANJO BEMBOW, ignoro profesión y Agente de la Oficina Copiapó, ambos domiciliados en calle Colipí N° 484 Local N° A-102, del Edificio Mall Plaza Real, de esta ciudad, para que se le condene a indemnizarle por concepto de daños emergentes y daños morales como consecuencia de las infracciones denunciadas en lo principal, para ello ratifica los hechos narrados en la denuncia infraccional reiterando en forma integra lo descrito en el acápite respectivo. Expresa perjuicio de lo señalado anteriormente, solicita se tenga en especial consideración, las circunstancias que permitirán configurar perjuicios emergentes y morales sufridos como grupo familiar como consecuencia de la conducta arbitraria, injusta y unilateral adoptada por la empresa demandada, al no cumplir con sus obligaciones contractuales de otorgar un buen servicio y de calidad en su carácter de consumidores frente a ella, que para estos efectos es la proveedora. Al referirse al daño emergente demandado el actor señala que en este concepto debe incluirse primeramente la suma de \$ 2.159.895.-, que es el monto pagado a la empresa LAN AIRLINES S.A., con fecha 03 de mayo de 2011, por los tres cupos en el programa Crucero a Alaska, que como se ha dicho se pagó a razón de \$ 719.965.- por cada uno de los pasajeros, esto es, para don OSCAR IRIARTE, su cónyuge ISABEL BARON y su hijo don ALVARO ANDRÉS IRIARTE BARON. Expresan que esta clase de daño se justifica pues constituye el menoscabo o pérdida material que experimentó en su patrimonio, pues salió de este la suma antes referida de \$ 2.159.895 para pagar un viaje que no se realizó y que dicho valor no ha regresado a su patrimonio, pues no ha sido devuelta o restituida por la empresa demandada, no obstante tener claro y cabal conocimiento que dicho viaje de turismo **NO SE** EFECTUÓ, no siendo imputable a su parte la no realización del mismo, sino que el hecho que no se llevara a cabo obedeció a una circunstancia que escapaba de su esfera y poder de control, pero si quedaba dentro de la órbita de acciones de la empresa demandada, como habría sido el envío oportuno y con la debida antelación de la documentación para la tramitación de la Visa de turista de su grupo familiar. Que es obvio que la demandada está obligada a resarcir este item de perjuicios, pues la contratación del viaje aludido se hizo directamente con LAN en sus oficinas de esta ciudad, habiéndose pagado a LAN AIRLINES S.A. con fecha 03 de mayo de 2011 dicha suma mediante el cheque de la cuenta corriente del demandante N° 75-10035-3 del Banco Santander Chile serie N° HAX 2081503 de la misma fecha, girado nominativamente a nombre de LAN AIRLINES S.A., el cual fue presentado a cobro en el mismo Banco Santander al día siguiente 04 de mayo de 2011 sin contratiempo alguno. Sostiene que refuerza esta idea el hecho que el programa contratado para su grupo familiar estaba publicitado en la revista Mundo Lantours de los meses de marzo a mayo de 2011 y vendido por la demandada LAN AIRLINES S.A. o simplemente LAN. Que, asimismo, debe considerarse que la compra del Programa Crucero a Alaska se hizo única y exclusivamente en atención a que se trataba de una excursión promovida y vendida por una Empresa de tanto prestigio que repugna al derecho el por último, Expresa como LAN. enriquecimiento sin causa, de tal manera que no habiéndose efectuado el viaje contratado por causa ajena a la voluntad de los denunciantes, no procede que la empresa demandada se excuse de restituir la suma pagada a ella por dicho concepto. Que asimismo, en este concepto debe incluirse la suma de \$ 117.000, que es el monto pagado a la Embajada de Canadá en Chile para la tramitación y otorgamiento de las Visas de turismo de la familia, por la suma de \$ 39.000 por cada uno de sus componentes. Que, esta clase de daño se justifica pues la empresa demandada incurrió en una grave omisión o al menos en una falta o relación contractual durante las deficiente información en la negociaciones en las cuales se estaba comprando el programa Crucero grupo familiar, pues sus ejecutivos no les a Alaska para el especificaron ni informaron con la anticipación debida las dificultades y demora que tendría la tramitación de las visas de turista en la Embajada de Canadá, en especial la propia, toda vez que según ha señalado la referida Embajada en carta de fecha 21 de septiembre pasado, suscrita por la Oficial de Inmigración Sra. Romana Hur, "para evitar este tipo de dificultades, siempre recomendamos a las personas que quieren viajar a Canadá, obtener el visado correspondiente antes de finalizar los planes de viaje" y que " ...durante la temporada alta de vacaciones (mayo a julio y diciembre a enero) ... recomendamos fuertemente que estas sean presentadas en el formato de código de barras 2D disponible en nuestra página web:

www.chile.gc.ca con mucha anticipación, idealmente 4 - 6 semanas antes del viaje". Que a lo señalado por la funcionaria se debe agregar que la oficina LAN de Copiapó, les requirió y luego remitió con tardanza (el 12 de mayo de 2011) la documentación a la citada Embajada, que consistía en pasaportes, formularios de solicitud de visa, fotografías, pago de la suma de \$ 39.000 por cada uno de los grupo familiar y los documentos bancarios y miembros de su tributarios respaldatorios de su solvencia económica, considerando que el viaje debía comenzar en Copiapó el día jueves 26 de mayo pasado y que debían embarcar en el crucero el día 30 de mayo en la ciudad de San Francisco (USA). Hace presente que si la empresa demandada hubiera actuado diligente y oportunamente no habría tenido que lamentar la demora en el otorgamiento de su visa de turista, que en definitiva causó el fracaso del viaje de turismo familiar. Que, por tal motivo, es procedente que LAN restituya la suma pagada por concepto de tramitación de Visas que, en definitiva, por su negligencia no se pudo obtener y ocupar. Expresa que igualmente considerarse también como daño emergente lo pagado por concepto de hotelería y traslados en USA (San Francisco y Los Angeles), por un total de \$ 1.278.362.-, pues esta constituye una cantidad de dinero que se pagó por un servicio de hotelería y traslados dentro de Estados Unidos de América, que no se utilizó por no haber viajado el grupo familiar a dicho país. Que, en consecuencia, por concepto de daños emergentes demandan la suma de \$ 3.555.257, más la variación del I.P.C. experimentada desde la fecha 03 de mayo de 2011 o desde la que el tribunal determine y hasta la fecha de pago efectivo de aquella, o entre las fechas que el Tribunal señale, con los intereses corrientes entre las fechas que se determine por el tribunal. Al referirse a los perjuicios morales el actor sostiene que la situación producida en el grupo familiar ante la no realización de un viaje de turismo que estaba programado y pagado, causó profunda desazón y desánimo por todo lo que ello significó, partiendo de la base que cuando se prepara o planifica un viaje de turismo, existe toda una serie de expectativas de lo que será dicho viaje, los lugares que se podrán visitar, las nuevas y enriquecedoras experiencias y conocimientos que de desprenderán, en suma, de un alto grado de satisfacción personal que mejoran el ánimo, el intelecto y el espíritu de quienes efectúan dicho viaje de placer. Que, además hace presente que su cónyuge ISABEL BARON es empleada pública y se desempeña como Directora Regional del Servicio Electoral en la Región de Atacama, de tal suerte que para poder llevar a cabo el viaje de turismo que habían programado con tanto entusiasmo y voluntad, tenía la obligación legal de solicitar parte de su feriado legal pendiente, motivo por el cual pidió y se le concedió por su empleador 13 días de vacaciones, a contar del día jueves 26 de mayo de 2011 y hasta el lunes 13 de junio de 2011, ambas fechas inclusive. Cuando el día 24 de mayo pasado se les informó que no era posible acceder a la visa de turista para su persona, como se anteriormente, dicha situación infeliz se tradujo en una gran pena y desazón para todo el grupo familiar y, de manera muy especial, para la señora BARON, quien ante la infausta noticia que no se podría efectuar el viaje de Crucero a San Francisco y Alaska, trató de obtener de su empleador que se dejaraN sin efecto las vacaciones otorgadas, petición que no fue aceptada por su superior jerárquico, lo que la obligó a hacer efectivo uso de dichas vacaciones, sin tener destino al cual dirigirse para aprovechar las vacaciones. Que, en lo personal, hace presente sus sentimiento de pesar por lo ocurrido, máxime que son socios LANPASS, pasajeros frecuentes de LAN y que en su caso cuenta con tarjeta Mastercard World Member que se entrega a pocas personas, aparte de su condición de abogados conocidos en esta plaza. Que nada de eso le sirvió para que LAN pudiera reembolsarles las sumas pagadas por servicios que en definitiva no utilizaron, no obstante que dieron aviso por escrito de su decisión de no viajar, con anterioridad a la fecha de inicio del viaje programado, puesto que dieron aviso de tal decisión el 24 de mayo de 2011 en tanto que el viaje debía iniciarse el 26 del mismo mes. Por ello, se sienten menoscabados en calidad de personas, clientes usuarios y consumidores de LAN y no pueden dejar pensar que si con ellos se ha hecho esto, que quedará para el ciudadano común y corriente que no puede hacer valer sus derechos ante una Empresa como LAN. Que, las incomodidades y decepción que hijo, constituyen un les produjo a ambos demandantes y a su sentimiento de aflicción, desazón y angustia tales, que conllevaron a un callado sufrimiento de todo nuestro grupo familiar por el duro revés recibido para el viaje de turismo programado, pesar que tiene su causa inmediata y directa en la negligencia demostrada por la demandada LAN al no informar ni advertir oportunamente las dificultades que tendría la tramitación de su Visa de turista, efectuándola extemporáneamente conforme a lo pauteado por la Embajada de Canadá, todo lo cual merece ser considerado como daño o perjuicio moral y que debe indemnizarse en una suma de \$ 10.000.000, más la variación del I.P.C. experimentada desde la fecha 03 de mayo de 2011 o desde la que el Tribunal determine y hasta la fecha de pago efectivo de aquella, o entre las fechas que el Tribunal señale, como asimismo intereses corrientes entre las fechas que éste determine. Refiriéndose al derecho que sustenta sus peticiones los demandantes sostienen que por aplicación de lo dispuesto en el artículo 3º letra e) de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la demandada LAN AIRLINES S.A. o simplemente LAN, está obligada a responder de los daños causados por su actuar negligente y culpable, como además lo señala expresamente el artículo 20 inciso primero del mismo cuerpo legal, que para ello debe considerarse también lo que disponen en el mismo sentido, las reglas generales de responsabilidad que se contienen en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil, las que son íntegramente aplicables al caso de la especie y en forma supletoria, como normas y principios de generales de derecho, solicitando en definitiva se declare: a) Que la empresa demandada sea condenada a pagarles los perjuicios o daños emergentes ocasionados y ya determinados por el monto de \$ 3.555.257, más la variación del I.P.C. experimentada desde la fecha 03 de mayo de 2011 o desde la que el Tribunal determine y hasta la fecha de pago efectivo de aquella, o entre las fechas que el tribunal determine; b) Que la empresa demandada sea condenada a pagarles los perjuicios o daños morales ocasionados y ya determinados por el monto de \$ 10.000.000, más la variación del I.P.C. experimentada desde la fecha 03 de mayo de 2011 o desde la que el tribunal determine y hasta la fecha de pago efectivo de aquella, o entre las fechas que el tribunal determine y que, c) la empresa demandada sea condenada al pago de las costas de la causa. 2) A fojas 15 se resuelven las peticiones contenidas en el libelo de fojas 15, acogiéndose las acciones a tramitación, designándose a fojas 17 y a petición de los actores receptora ad-hoc. 3) A fojas 18 consta atestado receptorial dando cuenta de haber notificado personalmente a

la agente de la denunciada y demanda civil en Copiapó. 4) A fojas 19 el demandante Sr. OSCAR IRIARTE presenta lista de testigos la que es tenida por presentada mediante resolución dictada a fojas 20. 5) A fojas 78 don OSCAR IRIARTE efectúa una presentación mediante la cual complementa lista de testigos, teniéndose por complementada mediante resolución dictada a fojas 79. 6) A fojas 33 se lleva a efecto la audiencia decretada por el Tribunal con la asistencia denunciante y demandante don OSCAR IRIARTE AVALOS y de la denunciada y demandada civil LAN AIRLINES S.A. representada por su abogado y apoderado VERONICA TALA MASAFIERRO, ratificando la denunciante las acciones deducidas en lo principal y primer otrosi del libelo de fojas 1, solicitando se dé lugar a ellas con costas. La parte denunciada presenta minuta escrita de contestación la que se tiene como parte integrante de la audiencia agregándose a la causa fojas 23 a 32, teniendo el tribunal por contestadas la acciones, la audiencia a objeto de suspendiéndose que el denunciante y demandante conteste las excepciones deducidas por la contraparte y el tribunal las resuelva, lo que sucede de fojas 46 a 53. contestar la contraparte a fojas 29 el fondo de la denuncia ésta debe ser rechazada por cuanto su representada cometido infraccion alguna pues la información le fue entregada actor en la oferta realizada a través de la pagina que él mismo reconoce, que se confirmó el programa el día 3 de mayo no siendo imputable a la denunciada la entrega tardía el día 12 de mayo, menos que a uno de los consumidores no se le haya otorgado la VISA. Que tampoco puede imputársele a Lan el no tener conocimiento anticipado que la Embajada de Canadá pudiese requerir mayores antecedentes cuando se trata de un funcionario en retiro de las FFAA o de de los antecedentes de la causa se puede Carabineros. Que que los actores a sabiendas de lo que demora la tramitación de las visas decidieron comprar un programa en el mismo mes en que se ejecutaría, en circunstancia que era una oferta de no puede sindicarse a la marzo de 2011, que de esta manera denunciada como única culpable de no haber tomado el programa comprado ni menos haber actuado con negligencia cuando consta que con todo el poco tiempo disponible se logró obtener dos de las tres visas y que aun quedando poco tiempo se dio tramitación a la entrega de la documentación adicional ya que Lan entregó toda la información el 3 de mayo de 2011 e informó oportunamente el rechazo, esto es, cuando recibió la respuesta de la embajada, actuando diligentemente a través de su personal en la tramitación de las visas. Subsidiariamente para el evento que no se acogieran los descargos y se determine que hubo infracción a la ley del consumidor ya sea respecto de uno de los denunciantes o de ambos, solicita la reducción de la multa al mínimo y que no se condene en costas a su parte. Por el Primer Otrosi de la minuta agregada de fojas 23 en adelante la apoderada de la contraparte contesta la acción civil de ésta, dando por indemnizatoria peticionando el rechazo reproducida para este efecto la excepción de prescripción de la acción indemnizatoria, alegando la ineptitud del libelo, la falta de legitimidad activa y la inexistencia del hecho infraccional. Subsidiariamente a que la excepción de incompetencia no todo ello y para el caso prosperará y tampoco las restantes excepciones, el tribunal debe tener presente que el demandante solicita el pago de un daño moral de diez millones de pesos el que a todas luces constituye un enriquecimiento ilícito ya que no existe proporción entre el daño reclamado y la indemnización que por este concepto se pide, no siendo una justa compensación, más aún cuando invoca los derechos de un hijo que no ha acreditado representar, que en caso de considerarse procedente el pago del daño moral, el monto debe ser disminuido toda vez que existe una exposición imprudente al daño por parte de los actores quienes sabían el poco tiempo que contaban para obtener las Visas y conocían lo engorroso que podía tornarse el trámite pues lo habían hecho con anterioridad. En subsidio solicita que para el caso hipotético que su representada llegara a ser condenada al pago de todo lo solicitado se le exima del pago de las costas de la causa por haber tenido motivo plausible para litigiar. 8) A fojas 157 se reanuda la audiencia con la asistencia de los apoderados de ambas partes, al ser llamadas a conciliación no se produce, recibiéndose la causa a prueba, fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La denunciante y demandante acompaña en parte de prueba citación documentos consistentes en: a) Tres pasaportes correspondientes a los Sres. Iriarte Avalos, Barón Cailly e Barón en los cuales consta que solo a los dos últimos se les otorgó

Visa de turista por parte de la embajada de Canadá para ser efectiva el 7 de junio de 2011; b) Set de correos electrónicos intercambiados por el denunciante Sr. Iriarte Avalos con la ejecutiva de ventas de LAN doña Ana Carreño Anfossi entre el 27 de abril de 2011 septiembre del mismo año, los que dan cuenta de la compra del viaje en crucero a Alaska más pasajes aéreos Copiapó- San Francisco-Copiapó, hotelería en USA, cancelación del viaje y petición de devolución de las sumas pagadas por dichos conceptos. c) Revista Mundo correspondiente al periodo marzo a mayo de 2011 página 17 se publicita el tour adquirido con un costo por persona de \$2.389 dólares de USA. d) Revista catálogo de LAN correspondiente al año 2010 en cuya pagina 53 se promociona el mismo viaje con un costo por persona de US\$2.269 por 13 días; e) Carta certificada IRIARTE AVALOS a la jefa de Sucursal de Lan remitida por solicitando la devolución de \$2.159.895 pagado por concepto de crucero a Alaska el que fue recepcionada el 8 de setiembre de 2011 a las 17:46 horas; f) Tres ejemplares del documento "Información de compra" de Lan en el que constan las tarifas, itinerarios contratados por los tres viajeros; **g)** Set de vouchers emitidos por Lan hoteles y traslados en San Francisco y los Ángeles; h) Set de tres certificados de asistencia en viaje por seguros contratados; i) 2081512 girado a Lan por la suma de Fotocopia de cheque serie \$1.413.483; j) Fotocopia de cheque por \$1.400.000 girado a Lan por la suma de \$1.400.000; k) Estado de cuenta nacional de tarjeta de Master Card World de don Oscar Iriarte en la que consta una compra por \$2.100.000 el 16 de mayo de 2011 a Lan Copiapó, por un paquete turístico; I) Certificado emitido por el Servicio electoral que acredita el otorgamiento de feriado legal a doña María Isabel Barón Cailly, agregándose los documentos referidos de foja 80 a 129; Posteriormente acompaña bajo el apercibimiento del articulo 346 Nº 3 del Código de Procedimiento Civil los documentos que se detallan a continuación, a) Formularios exigidos por Mundo Cruceros y Princess Cruises en que consta el aporte de antecedentes para abordar los b) itinerario del crucero a Alaska; c) Copia de carta de cruceros; fecha 23 de Junio remitida por don Oscar Iriarte a la embajada de Canadá; d) Carta de fecha 21 de septiembre de 2011 de la oficial de inmigración de la embajada de Canadá dirigida al denunciante en

que le informa respecto de los plazos para la obtención de la Visa. Acto seguido el denunciante solicita se le ordene a la denunciada LAN Los registros de sistema Lan Pass en que conste que los exhibir: a) tres viajeros son socios en dicho sistema; b) La cantidad de kilómetros acumulados que tienen; c) Instructivos que LAN tenía a mayo de 2011 respecto a la tramitación de Visa Turista para viajeros a Canadá y, d) Vouchers o comprobante de haberse pagado con la tarjeta de crédito individualizada perteneciente al Sr. Iriarte Avalos la suma de \$2.100.000 el 16 de mayo de 2011 por compra de paquete turístico, otorgándose traslado a la exhibición, oponiéndose la contraparte y reconociendo que los denunciantes son socios de LAN pass y buenos pagadores, resolviendo el tribunal que se acoge la petición de los actores, ordenándose exhibir los documentos; denunciada y demandada acompaña documentos consistentes en: a) Condiciones Generales del Transporte Aéreo; b) Información remitida al denunciante respecto al programa de hotel en san Francisco; c) Copia de carta enviada al denunciante de fecha 7 de septiembre de 2011 señalando los motivos por los cuales la visa fue rechazada; d) respuesta interna de Lan Copiapó por Lan Santiago Iriarte, reclamo deducido por el Sr. documento denominado confirmación de servicios emanado de Lan Tour por el Pasajero Oscar Iriarte mediante el cual se le da a conocer que la denunciada no es responsable de la falta de documentación o pasaporte pasajero suspende o abandona el viaje; e) Correo enviado a don Oscar Iriarte en que se informa que Lan gestionó la recuperación de lo pagado al operador por ticket generándose un nuevo itinerario a Sudáfrica; La denunciante rinde posteriormente a fojas 169, y 171 la testimonial de IRIS SPIEGEL HOCHMAN, Cedula de identidad N°6.229.182-6, de doña MARIA EUGENIA URIBE ALDAY; de don MARCO ANTONIO FUENTES JORQUERA, y de don ALVARO ANDRES IRIARTE BARON. Por ultimo, solicita se despachen oficios a para que informen la fecha en que la embajada de Canadá recepcionaron las solicitudes de Visa de los viajeros a que se refiere esta causa, la fecha en que otorgaron Visa a doña María Isabel Barón Cailly y a don Álvaro Iriarte Barón y el motivo por el cual no se le otorgó Visa a don Oscar Iriarte Avalos. Si se requirió a este último presentar un formulario adicional, fecha en que se requirió el formulario adicional y se remita copia del mismo. Se informe si con posterioridad a mayo de 2011 los Srs. BARON CAILLY e IRIARTE BARON obtuvieron Visas para ingresar a Canadá y si efectivamente cada uno de ellos pagó \$39.000 por concepto de Visa, si la embajada ha informado a los operadores y agencias de turismo la necesidad de tramitar las Visas de Turismo con a lo menos cuatro a seis semanas de anticipación a la fecha de inicio del viaje, en el evento que esa información conste por escrito se remita la copia respectiva y al Banco Santander para que remita copia de los cheques que se individualizan girados por \$2.159.895, \$1.413.483 y\$1.400.000; 9) el denunciante efectúa una presentación, en lo principal de ella hace presente observaciones respecto a la documental acompañada por la contraparte y en el otrosi acompaña correo electrónico remitido por él a la ejecutiva de LAN refutando la cuenta rendida en correo de fecha 30 de septiembre de 2011, agregándose el documento descrito de fojas 178 a 179. 10) A fojas 186 y 187 se agregan copias de los oficios despachados a la Embajada de Canadá y a Banco Santander; 11) A fojas 198 se lleva a efecto la audiencia de exhibición de documentos con la asistencia de los apoderados de ambas partes exhibiéndose y dejándose copia de los documentos correspondientes a las letras a) y b) de la petición de fojas 160, señalándose que el documento individualizado bajo la letra c) de la misma foja no existe, existiendo instrucciones internas a través del contrato denominado "Condiciones Generales" y en el documento denominado "Servicios de Lan Tour" y que respecto del pago a que se hace referencia en la letra d) de fojas 161 el mencionado documento no existe en poder de que el Sr. Iriarte pagó la suma de Lan, no obstante reconoce \$2.100.000 por el paquete turístico y hotelería con tarjeta de crédito lo que fue debidamente facturado. 12) A fojas 199 oficio de Banco Santander adjuntando la información que le fuera agregándose los documentos de fojas 200 a 202; 13) A fojas 206 y a petición del denunciante se despachó nuevo oficio a la Embajada de Canadá pidiendo cuenta del oficio oportunamente despachado. 14) A fojas 21 el apoderado de la denunciada efectúa una presentación, en lo principal de ella solicita se ordene al tribunal certificar que solo en los pasaportes de la Sra. Barón Caylli y del Sr. Iriarte Barón constan las Visas otorgadas por la embajada de Canadá y que en el pasaporte

del Sr Iriarte Avalos no consta tal circunstancia, por el otrósi solicita la devolución de los tres pasaportes, cumpliéndose lo peticionado a fojas Oficio de la Embajada de Canadá 213 y 214; **15)** A fojas 215 excusándose de informar los motivos por los cuales no se otorgó Visa al Sr. Iriarte Avalos; 16) A fojas 217 el denunciante reitere la petición de la información negada a la Embajada de Canadá, petición que es acogida despachándose un nuevo oficio dejándose copia del mismo a fojas 219, el que es reiterado como consta de las copias agregada a fojas 225 y 230; 17) A fojas 233 se agrega copia del oficio 001734 del Subdirector de Relaciones Exteriores quien señala habérsele hecho llegar mediante la misión diplomática de Canadá copia de los oficios que le fueran remitidos por este Tribunal solicitando que al efecto se siga la vía diplomática correspondiente, agregándose a fojas 247 copia de oficio despachado por la Embajada de Canadá al Ministerio de Relaciones Exteriores remitiendo copia de cada uno de los oficios que le fueran enviados por el tribunal a petición del denunciante los que se agrega de fojas 248 a 260; 18) A fojas 264 don OSCAR IRIARTE AVALOS efectúa una presentación mediante la cual solicita se oficie al Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile para requerir a la embajada de Canadá la documentación que lo que es oportunamente fuera solicitada a ésta, despachándose el oficio correspondiente, agregándose copia del mismo a fojas 267. 19) A fojas 279 se agrega oficio Nº 8751 de fecha 24 de julio de 2013 adjuntando la respuesta de la embajada de Canadá en se indica que las decisiones soberanas del Gobierno de Canadá están protegidas por inmunidad de Estado, que por ende los no pueden ser interrogados sede diplomática funcionarios de esa respecto de ellas, todo en base a la mencionada inmunidad y que de acuerdo al articulo 24 de la convención de Viena de 1961 relaciones diplomáticas, los archivos de la embajada y sus contenidos son inviolables, no están sujetos a revisión y no pueden ser divulgados. 20) En lo principal de fojas 285 el denunciante hace presente una serie de consideraciones al momento de dictar sentencia y por el otrosi solicita se dicte sentencia, teniendo el tribunal presente consideraciones señaladas y respecto de la petición de sentencia ordena que previamente se certifique respecto de las diligencias 292 la Sra. Secretaria del pendientes en la causa. 21) A fojas

tribunal señala que se encuentra pendiente efectuar la notificación ordenada a fojas 261 a la contraparte, notificación que conforme consta del atestado receptorial de fojas 298 se concretó el marzo del año en curso.22) A fojas 299 y a objeto de aclarar lo señalado por la denunciada en correo electrónico de fecha 30 de septiembre de 2011 agregado a fojas 179 el Tribunal decreta como medida para mejor resolver se oficie a Lan Chile para que informen si los valores pagados por el demandante por concepto de hotelería en San Francisco por un monto de \$1.1214.802 fueron traspasados al viaje efectuado por el cliente y su conyugue a Sao Paulo y Sud África el 31 de mayo de 2011, recepcionándose la respuesta, agregándose a 303 y en ella se señala que los valores fueron transferidos al viaje realizado por el actor y su conyugue a Sud África. 23) A fojas 305 se certifica por la Sra. Secretaria del Tribunal sobre las diligencias pendientes en la causa. 24) A fojas 306 se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO.

PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 1 don OSCAR IRIARTE AVALOS dedujo denuncia infraccional en contra de LAN AIRLINES S.A. representada en esta ciudad por la Sra. Agente de la de Copiapó doña CARMEN GLORIA NARANJO, infringido la ley 19.496. Argumenta que con fecha de mayo de 2011 compró para él, su cónyuge María Isabel Barón Cailly y su hijo Álvaro Iriarte Barón el paquete turístico de 13 días denominado Francisco - Alaska" el que comprendía pasajes aéreos Santiago a San Francisco y viceversa, dos noches en San Francisco y 10 noches en un crucero, comprendiendo la ruta del crucero una parada puerto Victoria en el país de Canadá por 8 horas para lo cual se requería contar con la visa correspondiente. Que, decidieron tomar el tour programado con inicio para el 30 de mayo 2011, adquiriéndose éste el 3 del mismo mes, pagándose en las oficinas de Lan el valor del ascendente a la suma de \$2.159.895 (\$719.965 por tour en crucero persona) más \$4.931.483 por concepto de pasajes aéreos, traslados y hotelería en San Francisco y Los Ángeles. Que el 12 de mayo de 2011 la ejecutiva de la denunciada les solicitó los pasaportes, fotografías y

formularios a objeto de tramitar las visas, tramite que estaría a cargo de don Mauricio Gutiérrez operador de Lan Tours en Santiago, más \$117.000 correspondiente al valor de éstas a razón de \$39.000 por persona. Que el día 24 de mayo se le informó por la Sra. Carreño que las visas de su cónyuge e hijo habían sido aprobadas, no así la de él, ya que para ésta se requería información adicional, solicitándole llenar otros formularios. Que atendida la proximidad de viaje decidieron dejar sin efecto el programa, no obstante la ejecutiva de LAN seguir el curso de las exigencias impuestas por la embajada de Canadá, procediéndose el 25 de mayo a reenviar los nuevos formularios. Que en definitiva la embajada retuvo su pasaporte y no le otorgó la Visa, razón por la cual y al no existir otra fecha disponible para el crucero, informó personalmente a la ejecutiva que ratificaba la decisión tomada el 24 de mayo de dejar sin efecto el programa lo que igualmente informó mediante correo electrónico de igual fecha, tomando en su lugar otro tour con destino a Brasil y Sudáfrica del cual retornaron el 12 de junio de 2011. Que a su llegada envió una carta reclamo a la embajadora de Canadá en Chile, representándole su molestia por la retención de su pasaporte y el problema con la Visa, recepcionando una respuesta en la cual se le informaba que a quienes querían viajar a Canadá se les recomendaba que obtuvieran el visado correspondiente antes de finalizar los planes de viaje y que durante la temporada alta, esto es, en los meses de mayo a julio y diciembre a enero recomendaban fuertemente que los tramites de visado se realizaran con una antelación de 4 a 6 semanas antes del viaje. Sostiene más adelante el denunciante, que lo expuesta demuestra que no hubo por parte de LAN la información oportuna y adecuada para efectuar con la anticipación que exige la embajada de Canadá los tramites de Visa a ese país. Que por la experiencia que tiene la operadora de LAN venta de tours, sus ejecutivos en Copiapó no podían menos que saber las exigencias de la embajada de Canadá para la obtención de la Visa más aun cuando el tour que se publicitaba en la revista LAN en programa "San Francisco - Alaska" daba cuenta de la exigencia de tal documento. Que, la denunciada no cumplió con la de la embajada de tramitar las visas de turista con a lo menos cuatro a seis semanas antes del viaje ya que si el viaje se iniciaba el 26 de mayo de 2011 debía haberse presentado los tramites

para la Visa a fines de abril del año 2011, sin embargo solo el 12 de mayo se remitieron los antecedentes por la operadora de LAN en esta ciudad a la operadora en Santiago junto a los documentos y formulario necesarios, esto es, con dos semanas de anticipación a la fecha del inicio del viaje. Sostiene que la negligencia de la denunciante fue determinante en el inicio con atraso de los tramites de la Visa, y para que se retuviera y demorara el otorgamiento de aquella requerida para su persona, viéndose impedidos como grupo familiar a realizar el viaje planificado, programado y pagado íntegramente. Agrega que deficiente información por parte de Lan para la obtención de la Visa en así como la circunstancia de fuerza mayor constituida en la Canadá demora y retención excesiva de concedérsele, hechos que no le son imputables, impidieron que todo el grupo viajara para participar en el pues para embarcarse en el mismo era indispensable que al abordar el barco en San Francisco todos contaran con la Visa para Canadá. Que el 24 de mayo se ratificó vía correo electrónico a la Sra. la decisión de dejar sin efecto el viaje igualmente gestionara los tramites para que se hiciera devolución de todas las sumas pagadas, tanto por concepto de crucero, como pasajes aéreos y en San Francisco y Los Ángeles, que al no hotelería obtenerse respuesta se reiteró la petición el 12 respondiéndosele en forma verbal que el crucero a Alaska no era responsabilidad de LAN pues era de otro operador motivo por el cual no se podía hacer devolución del dinero. Luego el 7 de septiembre volvió a solicitar mediante una carta enviada por correo certificado la devolución del dinero pagado sin que hasta la fecha LAN haya entregado una respuesta formal. Resumiendo argumenta, denunciada no cumplió con la obligación como proveedor del bien denominado "Crucero a Alaska", publicitado promovido y vendido por ella ya que: a) No informó detalladamente de las exigencias de la embajada de Canadá en cuanto a que quienes viajan a ese país deben tramitar sus visas con cuatro a seis semanas de anticipación a la fecha del viaje; b) Que el 12 de mayo cuando faltaban 2 semanas para el inicio del viaje le solicitaron los antecedentes para tramitar las visas remitiéndose esa misma fecha los antecedentes al operador de Lan Tours en Santiago; c) Que, el 24 de mayo de 2011 al comunicarle la ejecutiva la demora en obtener la visa para su persona se le informó

verbalmente a ésta y luego se ratificó por correo, que por razones de fuerza mayor desistían del viaje adquirido con destino a USA y Alaska solicitando el reintegro de las sumas pagadas por todos los conceptos, esto es, pasajes aéreos, hotelería y crucero, y que desde entonces pese a haberse reiterado lo solicitado no se ha dado respuesta a tales requerimientos.

SEGUNDO: Que, para el denunciante los hechos descritos constituyen infraccion a los artículos 1 N° 3 de la ley 19.496 que establece la al consumidor todos los obligación de proveedor de suministrar del bien o servicio que vende. Que en este caso la antecedentes obligación de LAN incluía informarle de las exigencias impuestas por la embajada de Canadá en cuanto a la anticipación con que debían tramitarse las visas. Al articulo 3 letra b) de la misma ley del consumidor contar con una dispone como derecho básico información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, lo que no cumplió la denunciada ya que a través de sus ejecutivos no dio oportuno y veraz cumplimiento en orden a entregar la información referida al tema de las visas que debían tramitarse ante la embajada de Canadá lo que quedó de manifiesto con el documento que envió la embajada en carta de fecha 21 de septiembre, agregando que si se le hubiera informado de las dificultades que estaba poniendo la referida embajada para conceder visas de turista a ex oficiales de carabineros no habrían persistido en el viaje programado y no habrían pagado la considerable suma de dinero de las cuales no ha podido recuperar ni un solo peso. Al articulo 23 que dispone, que comete infracción a las disposiciones de la ley, el proveedor que en la venta de un bien o prestación de servicio actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida en merito de ello se o servicio, solicitando que respectivo bien sancione a Lan imponiéndole las multas que resultaren procedentes por las infracciones cometidas a la ley Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

TERCERO: Que, efectuando los descargos la apoderada de la denunciada LAN AIRLINES S.A., abogado VERONICA TALA

MASAFIERRO en el punto 4º de lo principal de la minuta agregada a fojas 23 y siguientes, luego de oponer excepciones que fueron oportunamente resueltas por el tribunal mediante resolución dictada a fojas 46 solicitó el rechazo de la denuncia. Argumentó que en caso de considerarse que la denuncia deducida por el Sr. Iriarte es válida, ratifica aquello relacionado con los hechos denunciados y a que se refiere el párrafo de los hechos de su presentación, esto es, que la denunciada esta ligada a través del convenio One World con otras aerolíneas y así, en tramos que ella no realiza expende los de miembros de este convenio asumiendo solo la calidad de agente. Que publicitados por medios de o programas turísticos ofrece tours comunicación, web, Lan.com, etc., actuando por distintos operadores por lo que si el servicio no es correcto o no se otorga debe reclamarse en Chile su cumplimiento. Que dado lo señalado, cuando el consumidor concurre a las Oficinas de LAN, las ejecutivas venden e informan de las condiciones y actúan como operadoras gestionando lo para poder hace efectivo el servicio. Reconoce que que se requiere efectivamente la empresa vendió al denunciante el programa turístico para él, su cónyuge e hijo existiendo devolución por los tickets aéreos pagados por gestión de visas, hotelería, no así por los montos transporte en USA y el crucero a Alaska lo que hace un total de correspondió a servicios prestados por \$3.555.257 pues ello actor, éste tenía pleno operadores. Que, conforme los dichos del conocimiento de los trámites para la obtención de visa, ende que la requerían para ejecutar el tour que habían comprado y que este trámite dependía de un tercero, específicamente de la embajada de Canadá, que habiendo viajado a ese país en 1995 y 2005 sabían que eventualmente podían existir contratiempos. Que, programa se compró el 3 de mayo de 2011 siendo la salida de Chile el 26 del mismo mes con destino a USA, por ello no pudo ser requerida documentación antes de la fecha de la compra. Agrega que la documentación se solicitó a los compradores mismo día de la el ellos recién el 12 de mayo, sin que sea entregándola compra efectivo que recién ese día se le haya requerido la documentación. Que una vez entregada la documentación, en el plazo de dos semanas se entregó la Visa tanto para la cónyuge del denunciante como para su hijo y la circunstancia que hicieron que al Sr. Iriarte no se le otorgara la Visa, según el mismo lo señaló, no podía ser anticipada por la empresa ya que obedece a requerimientos de la embajada que caso a caso siempre cambia, que de no haber existido la calidad previa del de carabineros) rechazo (ex miembro al respecto ciertamente habría obtenido la Visa. Agrega que resulta insólito pretender que Lan prevea que no se le otorgaría la Visa por tal calidad, e incluso el actor a sabiendas que no podría lograrse la de 2011 la documentación entrega igual remitió el 25 de junio adicional a la embajada. Que aun así, el desistimiento del contrato fue aceptado por Lan y operó, y no habiendo incumplido el contrato de procedió a hacer devolución de lo pagado por concepto transporte de tickets aéreos, sin embargo los otros conceptos no pudieron ser devueltos pues se trataba de servicios contratados con terceros. Que a mayor abundamiento en la carta respuesta que le fue enviada por la embajada de Canadá se expone - no como obligación - sino que idealmente, que la tramitación de la visa debería ser entre 4 a 6 semanas antes del viaje. Sostiene que a la luz de los argumentos su representada no ha cometido infraccion alguna en el cumplimiento de sus obligaciones, siendo los denunciantes quienes adquirieron programa turístico asumiendo que por el poco tiempo existía el riesgo de no poder obtener la visa, cuestión que ocurre solo respecto de uno por lo que la denuncia en cuanto a la cónyuge de ellos, no de todos, del Sr. Iriarte doña María Isabel Barón y su hijo Álvaro Iriarte Barón carece de legitimidad ya que tanto ella como su hijo obtuvieron la visa en tiempo record. Subsidiariamente y para el evento que el Tribunal llegara a estimar la existencia de infraccion a la Ley de Protección al Consumidor, ya sea de uno o de ambos denunciantes, solicita la reducción de la multa al mínimo, por las razones expuestas y que no se condene en costas a su representada por haber tenido motivo plausible para litigar.

CUARTO: Que, a objeto de acreditar sus dichos la denunciante acompañó prueba documental consistente en: a) Tres Pasaportes correspondientes a don Oscar Iriarte Avalos, doña María Isabel Barón Cailly y don Álvaro Iriarte Barón; b) De fojas 80 a 85 correos electrónicos intercambiados por el denunciante Sr. Iriarte Avalos y la ejecutiva de Lan Chile Srta. Carreño Anfossi donde esta ultima con

fecha 26 de abril de 2011, esto es, antes de la compra del tour indica haber recepcionado el formulario que debía ser llenado para la Visa a Canadá, tramite que le señala aproximadamente una semana, incluyendo el programa y el valor por Con fecha 12 de mayo la misma funcionaria remite denunciante correo enviando el itinerario de vuelos y su distribución, informándole los hoteles en que alojarían y la diferencia a pagar por los tickets aéreos y hotelería ascendente a \$4.931.483 ya que anteriormente solo se había vendido el crucero; con fecha 15 de mayo correo remitido por el Sr. Iriarte Avalos a la ejecutiva de LAN, enviándole los vouchers del crucero e informándole que faltan en ellos todos los datos de pasaportes, visas y su fecha de expiración y respuesta de igual fecha por parte de LAN adjuntándole que debe ser llenado para presentarlo al formulario, señalándole crucero, mencionando que la expiración de la Visa a Canadá se dejaría pendiente. Correo de fecha 12 de mayo enviado por Lan Tours a la ejecutiva Carreño Anfossi adjuntando formulario para la entrega de los vouchers, solicitando informar el numero y fecha de expiración de la Visa a USA y Canadá; Correo de fecha 24 de mayo de 2013 enviado a las 20:15 horas por el Sr. Iriarte Avalos a la ejecutiva de LAN Sra. Carreño Anfossi informándole haber tomado la decisión de dejar sin efecto la compra del paquete turístico por el impedimento insalvable de otorgarle la embajada de Canadá Visa por un día como turista no obstante habérsela concedido a su cónyuge e hijo, pidiendo de todas las sumas pagadas, tanto por concepto de la devolución crucero como vuelos y hotelería en USA. Correo de fecha 29 de mayo de 2011 al operador de LAN tours en Santiago don Mauricio Gutiérrez, autorizando a este ultimo para que retire su pasaporte desde la embajada de Canadá. Correo de fecha 12 de julio remitido por el Sr. Iriarte a la ejecutiva Carreño Anfossi peticionándole realice las gestiones pertinentes para que se le devuelva la suma de \$2.159.895 por el crucero Princess, debido a que dicho viaje no pudo realizarse al dilatar la embajada de Canadá el otorgamiento de la Visa por tener la calidad de Oficial en retiro de Carabineros reteniéndose además su pasaporte sin fundamento en la mencionada embajada; Correo de fecha 18 de julio de 2011 dirigido por el denunciante a la misma funcionaria solicitándole le informe respecto de la gestión

encomendada tendiente a obtener la devolución del dinero, lo mismo ocurre en los correos enviados el 15 de julio, 12 de agosto y 6 de septiembre de 2011; c) A fojas 89 y 90 revistas Mundo Lan Tours y revista Catalogo Lan donde se publicita el viaje a "USA- Alaska" por 13 días; d) A fojas 91 carta remitida con fecha 7 de septiembre de 2011 a LAN por don Oscar Iriarte Avalos solicitando la devolución de la correspondiente a la compra del tour suma de \$2.159.895 Alaska, indicándose en la misiva que el motivo por el cual el viaje no logró realizarse fue por causa mayor ya que la embajada de Canadá que correspondía a su persona antes del 30 de no entregó la Visa mayo de 2011 debido a su calidad de oficial en retiro de carabineros, habiéndose retenido su pasaporte en la embajada mencionada, siendo de conocimiento situaciones que no son de su responsabilidad, de la empresa ya que las visas fueron tramitadas por personal de LAN tours en Santiago, haciendo presente que la petición de devolución de dinero se encuentra pendiente desde el 17 de junio de 2011; e) De del documento denominado tres ejemplares fojas 94 a 102 donde consta el valor e "información de compra" emitido por LAN, itinerario contratado para el Sr. Iriarte, su cónyuge e hijo; f) De fojas 103 a 110 set de vouchers emitidos por Lan; g) De fojas 111 a 121 certificados de asistencia en viaje emitidos por Travel Assist seguros de viaje contratados por el Sr. Iriarte y su grupo familiar a través de la oficina de Lan en Copiapó; h) De fojas 122 a 126 copia de cheques por las sumas de \$2.159.895 y \$1.431.483 de fechas 3 y 16 de mayo de 2011 respectivamente a la orden de LAN Chile cobrados por la empresa denunciada. i) A fojas 127, estado de cuenta nacional de la tarjeta Mastercard World Menber perteneciente al denunciante en la cual consta una compra por la suma de \$2.100.000 el día 16 de mayo de 2011 a Lan Copiapó, por compra de un paquete turístico; j) A 128 certificado emitido por el Servicio Electoral consta que la cónyuge del denunciante se desempeña como Directora Regional de ese Servicio habiéndosele concedido feriado legal desde el 26 de mayo al 13 de junio de 2011, respaldando lo señalado con la correspondiente resolución exenta que se agregó a fojas 129; k) De copia del formulario Mundo Cruceros en los cuales fojas 130 a 131 tanto el denunciante como sus acompañantes consta que proporcionaron los datos y antecedentes requeridos para abordar dicho crucero; I) De fojas 132 a 134 itinerario del crucero a Alaska; m) A fojas 135 carta enviada por el denunciante a la embajadora de Canadá en Chile representándole su molestar por la demora innecesaria en el otorgamiento de la Visa solicitada por un día a la Ciudad de Victoria en crucero a Alaska y por la retención ilegal e indebida de su pasaporte, requiriéndosele en su oportunidad mayor información, haciéndole llenar dos formularios especiales referidos a su desempeño en Carabineros de Chile, los que fueron presentados en la embajada el 26 de mayo de 2011 sin que pese a esto se aprobara su Visa por lo que debió retirar el pasaporte el día 30 de mayo todo lo cual impidió efectuar el tour que con su familia habían programado; n) A fojas 138 respuesta entregada al Sr. Iriarte Avalos por la oficial de Inmigración de la embajada de Canadá doña Romana Hur, manifestándole que para evitar situaciones como aquella que le ocurrió y que derivó en que no pudiera efectuar el viaje programado, recomiendan a las personas que quieran viajar a Canadá obtener el visado correspondiente antes de finalizar los planes de viaje. Señala la misma misiva, conforme a la Ley de Inmigración Canadiense los oficiales de Visa deben verificar la admisibilidad de los postulantes antes que deseen Que en algunas oportunidades es necesario que un visitar Canadá. oficial de inmigración solicite información más detallada que aquella requerida en el formulario de solicitud a objeto de evaluar si el solicitante cumple con el criterio de la legislación canadiense, que incluso el oficial de Visa puede requerir información fuera del CIC lo cual puede causar retrasos sobre los cuales los oficiales de Visa no tienen control alguno. Finaliza la carta mencionando, que durante la así como en situaciones especiales en que las temporada alta aplicaciones tienen que ser cuidadosamente examinadas para dar cumplimiento a las leyes canadienses, recomiendan que estas sean presentadas en el formato de código de barras 2D disponibles en su pagina Web: www.chile.gc.ca con mucha anticipación, idealmente 4 a del viaje, teniéndose los documentos por antes semanas acompañados con citación.

QUINTO: Posteriormente el demandante solicitó de conformidad a lo dispuesto en el articulo 349 del Código de Procedimiento Civil la exhibición de documentos consistentes en: a) Registros del Sistema

Lanpass de él, su cónyuge e hijo; b) Registros del mismo sistema en el que conste la cantidad de kilómetros acumulados por cada una de las personas que conforman su grupo familiar; c) instructivos que Lan tenía vigente a mayo de 2011 respecto a la tramitación de visas de turista para viajeros a la República de Canadá; d) Boucher o comprobantes de haberse pagado con la tarjeta de crédito Mastercard World Menber del denunciante la suma de \$2.100.000 a LAN el 16 de mayo de 2011 por compra de paquete turístico correspondiente al viaje materia de este procedimiento, petición que fue acogida por el tribunal, llevándose a efecto la diligencia a fojas 198, exhibiéndose los bajo la letra a) y b), señalando que el documentos singularizados documento que se individualizó bajo la letra c) no es posible de exhibir ya que no existe y que el solicitado bajo la letra d) tampoco existe en poder de Lan, sin perjuicio de lo cual reconocen que el Sr. Iriarte pagó con la tarjeta mencionada la suma de \$2.100.000 por el paquete y Hotelería a San Francisco, correspondiente a Pasaje turístico encontrándose dicho monto debidamente facturado, agregándose las piezas exhibidas de fojas 190 a 197.

SEXTO: El demandante rindió de fojas 164 a 165 la testimonial de doña IRIS SPIEGEL HOCHMAN quien señaló haberse encontrado con el denunciante en las oficinas de Lan mientras ella adquiría unos pasajes para el Cusco, habiendo escuchado entonces una conversación que mantenía el Sr. Iriarte con una de las ejecutivas de la empresa relacionada a un tour que éste había adquirido para viajar a Alaska el cual no se podía concretar por problemas con una de las visas. Que escuchó al Sr. Iriarte decir "parece que no viajaremos" y posteriormente al retirarse solicitó la devolución del dinero pagado y empleada le contestó: "Si, lo vamos a solucionar." Al ser que no vio los papeles que contrainterrogada la testigo señaló acreditaran el trámite oportuno de la Visa, pero que siendo el Sr. que los tramites ordenado presume muy oportunamente, agrega que sabe que no le concedieron la Visa ya que aparecía como funcionario de carabineros de lo conocimiento porque el afectado se lo comentó en una reunión social. Agrega por ultimo, que sabe que el Sr. Iriarte ha viajado en otras oportunidades a Canadá pero desconoce cuantas. De fojas 166 a 168

declara doña MARIA EUGENIA URIBE ALDAY quien manifiesta estar en conocimiento que el Sr. Iriarte compró un tour a Alaska para viajar con su cónyuge e hijo, que las visas de los dos últimos llegaron con dos días de anticipación al inicio del viaje y la de don Oscar no llegó ya que para otorgársela le solicitaban mayores antecedentes por haber sido uniformado. Que se enteró que pensaban viajar a Alaska por una conversación que mantuvo con ellos en abril de 2011 cuando se reunieron en una actividad de carabineros, dándose entonces el viaje por sentado. Que en el mes de mayo concurrió a las oficinas de Lan con el objeto de comprar un pasaje y se encontró con el Sr. Iriarte quien tenía presupuestado viajar el 24 de mayo, comentándole que al parecer no podría viajar porque no le habían otorgado la visa solicitándole para ello más antecedentes, enterándose de esto recién el día en que retiró los pasaportes de su Sra. e hijo con las respectivas visas. Expresa que lo sucedido la asombró porque el año 2005 ella, su esposo quien también es oficial de carabineros en retiro, junto al Sr. Iriarte y a la cónyuge de este ultimo viajaron a Canadá, que en esa oportunidad las Visas fueron tramitadas por Lan Chile, que en el viaje al que ha hecho referencia las visas le llegaron con dos semanas de anterioridad. Al ser contrainterrogada la testigo expone está segura que el Sr. Iriarte entregó oportunamente los pasaportes para el trámite del visado ya que él es una persona muy preocupada, que igualmente sabe que la situación lo perjudicó económicamente en una suma superior a los \$2.000.000, que además tenían grandes expectativas de conocer Alaska, que tanto Iriarte como su esposa e hijo deseaban realizar el viaje porque no sería lo mismo un viaje a Alaska que uno a Buenos Aires y que al no poderlo realizarlo por situaciones ajenas a su voluntad se frustraron enormemente, que al parecer no le han devuelto el dinero. Expresa que en lugar de viajar a Alaska viajaron a Sudáfrica y que Lan no les devolvió el dinero por el tour frustrado razón por la cual el viaje a Sudáfrica debieron financiarlo personalmente. De fojas 169 a 170 declara don MARCO ANTONIO FUENTES JORQUERA quien señala que conoce perfectamente la situación ya que él trabaja con el Sr. Iriarte, que le consta que él y su familia programaron un viaje a Alaska el cual no se pudo realizar debido a que Lan no tramitó oportunamente las Visas, no habiendo problemas en la obtención para su cónyuge e

hijo pero si en la propia ya que le hacían mas exigencias porque había sido fiscal de carabineros, haciéndole saber de estas exigencias adicionales solo dos o tres días antes del viaje el cual estaba pagado con mucha anticipación. Que, frecuentemente el afectado y su familia viajan por Lan, que igualmente sabe que existió un daño directo de alrededor de diez millones de pesos. Por ultimo de fojas 171 a 173 declara don ALVARO IRIARTE BARON quien manifiesta que el tour a Alaska lo comenzaron a programar alrededor del mes de marzo de 2011, que la adquisición del tour se efectuó en la oficina de Lan en siendo esta agencia la encargada de tramitar las visas a Copiapó, Canadá ya que las de USA se mantenía vigentes, que la tramitación de las visas se inició muy cerca de la fecha del viaje, que a él y a su les fue otorgada sin problema pero a su padre le solicitaron antecedentes adicionales en razón de un nuevo formulario el que se llenó y remitió pero por los plazos no era posible obtener respuesta por parte de la embajada de Canadá y en caso de que se hubiera logrado igualmente no alcanzaba a recepcionar el pasaporte con la Visa. Sostiene que Lan se encargó de tramitar las Visas, ya que al preguntar si ellos debían tramitarlas en Santiago se le informó que el tramite lo hacia directamente Lan. Más adelante el testigo narra, que de las exigencias e información adicional que le pidieron a su padre para la obtención de la Visa solo se enteraron cuando volvieron los pasaportes de él y de su madre, esto es, dos o tres días antes de que el viaje se iniciara. Que el viaje se comenzó a tramitar a fines de marzo, que Lan les solicitó los antecedentes la tercera semana de abril fueron remitidos a la oficina de Santiago. ignorando cuando el testigo señala que el tour estaba integramente Posteriormente pagado y que ese dinero no se reembolsó a su padre, que también estaban pagados los pasajes aéreos y la estadía en San Francisco, que las reservas en el hotel estaban hechas, por lo que todo eso trajo aparejado un perjuicio económico igual a los valores pagados por el tour frustrado. Que moralmente se produjo un daño ya que su madre siendo funcionaria pública tuvo que solicitar las vacaciones con la siendo abogado debió posponer debida anticipación, su padre solicitar cambios de fecha, delegar poderes y ordenar audiencias, las causas para poder viajar sin inconvenientes, que estudiaron la posibilidad de posponer el viaje lo que fue imposible, debiendo en el

plazo de una semana programar otro viaje para que su madre no perdiera las vacaciones y para que su padre solucionara la tensión que la situación provocó en el hogar, todo lo cual le consta ya que él fue quien programó el viaje de emergencia al que no concurrió por el destino y por el costo adicional que el nuevo viaje el viaje a Sudáfrica se pagó con dineros implicaba. Señala que propios, esto es, no hubo reembolso por parte de Lan. Terminada la el denunciante solicita se despachen oficios: a) embajada de Canadá para que informe la fecha en que recibieron las solicitudes de Visa de los afectados, la fecha en que se otorgó la Visa a la Sra. Barón Cailly y a don Álvaro Iriarte Barón, el motivo por el cual no se otorgó Visa a don Oscar Iriarte, si efectivamente a este ultimo se le pidió información adicional para el otorgamiento de la Visa y fecha en que se requirió tal información, para que remitan copia de formulario adicional que debió llenar el Sr. Iriarte, si antes de mayo de 2011 los afectados obtuvieron Visa a Canadá, si por las Visas solicitadas en mayo de 2011 debieron pagar \$39.000 en moneda nacional. Si la embajada ha informado a los operadores y agencias de turismo la necesidad de tramitar Visas de turismo con a los menos 4 a 6 semanas de anticipación a la fecha del viaje, y en el evento que tal información se hubiese efectuado por escrito, para que remitan copia, y si ratifican lo informado por doña Romana Hur en carta de fecha 21 de septiembre de 2011; b) Al Banco Santander Chile para que remitan copia de los cheques que se individualizan en la petición, agregándose copia de los oficios a fojas 186 y 187, enviando el BANCO SANTANDER CHILE la información requerida la que se agrega de fojas 199 en adelante. La embajada de Canadá amparada en tratados internacionales se niega a entregar la información peticionada conforme consta de los oficios agregados a fojas 215 y 280.

SEPTIMO: Que, la denunciada acompañó en parte de prueba documentos consistentes en: **a)** De fojas 143 a 148 documento denominado condiciones generales para el transporte aéreo publicitado en la pagina web Lan.com; **b)** A fojas 149 información remitida al denunciante por parte de Lan relacionada al hotel en que alojarían en San Francisco; **c)** A fojas 151 carta de fecha 7 de septiembre de 2011 dirigida por el denunciante a Lan Chile: **d)** A fojas

152 copia de respuesta interna relacionada al reclamo efectuado por el denunciante a Lan mediante la carta anteriormente citada, en dicha respuesta se señala, que resulta imposible evadir el costo de cancelación de la reserva debido a que es responsabilidad del pasajero contar con toda la documentación necesaria, que procesa los visados debiendo los pasajeros realizar el trámite directamente ante las embajadas. Posteriormente textualmente parte del documento relacionado al transporte aéreo de pasajeros agregado a fojas 143 que expresamente señala: Cancelación: No se aceptan devoluciones de ningún tipo, desde dos días hábiles antes de la fecha de inicio del viaje, devoluciones están sujetos a multas y condiciones del proveedor las cuales pueden llegar al 100% y por lo tanto, no proceder. solicitar una anulación es necesario presentar boletas y / o facturas y vouchers de los servicios contratados. Adicionalmente se debe consultar las condiciones del ticket aéreo en caso de no realizar su viaje, no habrá devolución de los servicios terrestres, salvo que el proveedor local así lo permita, en cuanto a la documentación el pasajero es responsable de presentar y cumplir documentación requerida para ingresar o salir de un determinado país para lo cual le recomendamos tomar contacto con el consulado del país o países que visitará, señalando después del párrafo citado: Resolución: No amerita devolución. e) A fojas 153 documento denominado "Confirmación de servicios" emitido el 28 de abril de 2011 en el que se señala que el crucero zarpa el 30 de mayo de 2011, indicándose como tiempo limite de anulación el 29 de abril de f) A fojas 155 información sobre el costo del tour por pasajero solicitada por el denunciante y a fojas 156 entregada por Lan Chile al denunciante respecto a lo solicitado por este ultimo, señalándose que los tickets aéreos del Sr. Iriarte y cónyuge se pagaron con el valor de los tickets a San Francisco, quedando un saldo a favor de cada no de ellos por la suma de \$110.372 valido hasta el 31 de mayo de 2012, que el ticket de don Álvaro Iriarte Barón por la suma de \$1.196.557 quedaría a su favor para dar en parte de pago por otros tickets con validez hasta la misma fecha, esto es, 31 de mayo de 2012; Que la hotelería en el viaje a Sudáfrica ascendió a \$1.938.341 habiéndose abonado a esa suma \$1.014.321 correspondiente a la hotelería de San Francisco.

OCTAVO: La parte denunciada no rindió prueba testimonial.

NOVENO: Que, antes de entrar al fondo del asunto es necesario verificar e identificar si se configura en la especie la relación entre proveedor y consumidor, conceptos definidos en el articulo 1º de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. De acuerdo a dicha definición, efectivamente nos encontramos en presencia de dicha relación, entendiéndose que el actor de autos tiene la calidad de consumidor al adquirir el paquete turístico detallado en la denuncia y acreditado con los documentos respaldatorios, siendo LAN el proveedor de los mismos.

DECIMO: Que, del mismo modo es necesario verificar denunciada incurrió en infraccion al articulo 1º Nº 3 de la ley 19.496 al no entregar al denunciante todos los datos, antecedentes e indicaciones respecto del programa que se estaba comprando, sobre todo en lo relacionado a las exigencias impuestas por la Embajada de en cuanto a la anticipación con que debía efectuarse el trámite de Visa para dicho país. Si igualmente infringió el articulo 3 letra b) de la misma ley que establece el derecho del consumidor a con la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes, al no haber entregado sus ejecutivos la información adecuada respecto a las visas de turismo que debían ante la Embajada de Canadá, quedando a juicio del denunciante demostrada tal infracción con la carta de fecha 21 de septiembre que le fuera enviada por la oficial de inmigración de la embajada mencionada donde se indica, que lo óptimo es que las Visas se tramiten con 4 a 6 semanas de anticipación a la fecha de inicio del viaje; y al articulo 23 de la ley, que establece que comete infraccion ella el proveedor que en la venta de un bien, actuando con causa menoscabo al consumidor debido a fallas deficiencias en la calidad, cantidad, peso, medida o seguridad respectivo servicio, negligencia con que habría actuado LAN

haber informado adecuadamente a través de sus ejecutivos sobre el plazo optimo para la tramitación de las visas a Canadá lo que implicó no poder realizar al viaje programado y pagado al negársele la Visa por la embajada referida al pasajero Sr. Iriarte Avalos.

DECIMO PRIMERO: Que, analizando los antecedentes probatorios conforme a las normas de la sana critica tal como lo ordena el articulo 14 de la ley 18.287 se concluye, que efectivamente a lo menos en el mes de abril del año 2011 el denunciante estudio la posibilidad de adquirir el viaje turístico denominado "San Francisco - Alaska" en las oficinas de Lan Chile en Copiapó, prueba de ello es el correo agregado a fojas 80 donde la ejecutiva de Lan doña Ana María Anfossi le informa: "Me enviarán el formulario que necesito me llenen y el listado de los documentos que necesito para tramitar la visa a Canadá, este trámite demora 1 semana aprox." De lo consignado en el texto citado se desprende claramente, que contrariamente a lo que se consigna en el documento acompañado por la denunciada y agregado a fojas 152, el tramite de la obtención de la visa no debía realizarse en este caso por los pasajeros ante la embajada de Canadá sino que era un servicio ofrecido por Lan. Igualmente consta de los documentos acompañados, aun cuando no es un hecho controvertido, denunciante y su familia tomaron el paquete turístico en la salida correspondiente al 30 de mayo de 2011, pagando el valor del crucero ascendente a \$2.159.895 el día 3 del mismo mes como se aprecia del cheque girado por el valor mencionado y que se agregó a fojas 122, y por concepto de pasajes aéreos Copiapó - San Francisco -Copiapó, pagó la suma de \$3.653.121 mientras que por Hotelería y traslados en USA la suma de \$ 1.278.362 lo que consta con la copia de los cheques girados a Lan Chile y agregados a la causa a fojas 200, 201 y 202, todos ellos oportunamente cobrados por la denunciada, acreditando igualmente que los pasaportes de los pasajeros fueron entregados a la Oficina de Lan en Copiapó el día 12 de mayo de 2011.

DECIMO SEGUNDO: Que, sin embargo, y aun cuando quien tramitaría las Visas era la denunciada, de los antecedentes acompañados no se aprecia que ésta sea responsable de no habérsele otorgado oportunamente la Visa por parte de la embajada de Canadá al pasajero

Oscar Iriarte Avalos imputándosele en razón de ello haber incurrido en infracción a los artículos 1 Nº3, 3 letra b) y 23 de la ley 19.496 por no informar oportunamente que el tiempo necesario para tal tramitación era de 4 a 6 semanas. En efecto, sucede que aseveración que surge de la respuesta entregada al actor por doña Romana Hur, Oficial de Inmigración, mediante carta de fecha 21 de septiembre de 2011 agregada a fojas 138, el plazo referido no es una política implementada por la embajada de Canadá respecto de la cual se haya instruido a las líneas aéreas y operadores turísticos, sino que se trata de una simple recomendación a tener en consideración durante la temporada alta y en situaciones especiales en que las aplicaciones tienen que ser cuidadosamente examinadas, prueba de ello es que las Visas de los pasajeros Álvaro Iriarte Barón y María Isabel Barón Cailly solicitadas junto a la del Sr. Iriarte Avalos fueron tramitadas en un plazo inferior a dos semanas, llegando los pasaportes debidamente visados a poder de las personas mencionadas con dos días de anticipación a la fecha de inicio del viaje, de esta manera no puede culparse a Lan por decisiones de la Embajada, teniendo en consideración que en el párrafo segundo de la misma carta de fecha 21 de septiembre de 2011 que sirve de sustento a los argumentos del denunciante se señaló: "De acuerdo a la Ley de Inmigración Canadiense, los oficiales de Visa deben verificar la admisibilidad de todos los postulantes que deseen visitar Canadá. Una descripción de lo admisibilidad se encuentra en el sitio web que significa Inmigración y Ciudadanía Canadiense (CIC) www-cic.gc.ca. A veces es que un oficial de inmigración solicite información más detallada de lo requerido inicialmente en el formulario de solicitud con el objeto de evaluar si el solicitante cumple con el criterio de la legislación. Más aún, el Oficial de la Visa <u>puede requerir consultar</u> fuera del CIC lo cual puede causar retrasos sobre los cuales los Oficiales de Visa no tienen control alguno". La falta de responsabilidad de la denunciada en los hechos acontecidos se ve respaldada por la respuesta que sobre la materia la Embajada de Canadá entregó al Ministerio de Relaciones Exteriores la que se encuentra agregada a la causa a fojas 280 y 281, en ella refiriéndose a la materia sub lite expresa: "La Embajada de Canadá comprende que la información solicitada en el mencionado oficio se refiere a solicitudes presentadas

y evaluadas en la Sección de Inmigración de la Embajada, y se solicita detalles acerca de los procesos realizados para llegar a una **decisión soberana** por parte del Gobierno de Canadá, los cuales están protegidos por Inmunidad de Estado"

DECIMO TERCERO: Que, conforme lo señalado en los considerandos anteriores este tribunal ha llegado a la convicción que la denunciada **LAN AIRLINES S.A**. no incurrió en infraccion a las disposiciones contenidas en los artículos 1 N°3, 3 letra b) y 23de la ley 19.496, no siendo responsable de la circunstancia de que no se haya otorgada oportunamente por la embajada de Canadá la Visa a don Oscar Iriarte Avalos, razon por la cual la denuncia no podrá prosperar.

DECIMO CUARTO: Que el resto de la prueba rendida en nada altera la conclusión a la cual se arribó.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

DECIMO QUINTO: Que, por el primer otrosi de la presentación de fojas 1, don Oscar Iriarte Avalos fundado en los mismos antecedente en que se sustenta la acción infraccional dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **LAN AIRLINES S.A.**, representada por doña **CARMEN GLORIA NARANJO BEMBOW**, solicitando se condene a su representada a pagarle por concepto de daño emergente la suma de \$3.555.257 y por concepto de daño moral la suma de \$10.000.000, más la variación del IPC desde mayo de 2011 o la que Us. determine y hasta la fecha del pago efectivo o entre las fechas que el Tribunal disponga más intereses corrientes entre las fechas que el Tribual determine.

DECIMO SEXTO: Que teniendo especialmente presente que la denuncia interpuesta en lo principal del libelo de fojas 5 no será acogida por el tribunal, no se dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios, ya que al no existir responsabilidad infraccional no puede prosperar una acción civil ya que esta ultima es consecuencia inmediata y directa de la primera.

1º Que se RECHAZA la denuncia infraccional deducida por don OSCAR IRIARTE AVALOS en lo principal de la presentación de fojas 1, en consecuencia se ABSUELVE a la denunciada LAN AIRLINES S.A.

2º Que, consecuentemente con lo anterior SE RECHAZA la demanda deducida por don OSCAR civil de indemnización de perjuicios IRIARTE AVALOS en contra de LAN AIRLINES S.A. por el primer Otrosi del libelo de fojas 1.

3º Que no se condena en costas al denunciante y demandante por estimar el tribunal que tuvo motivo plausible para litigar.

NOTIFIQUESE.

(

Rol N°9544/2011.

Sentencia dictada por doña Mónica Calcutta Stormenzan, Juez del Segundo Juzgado Civil de Copiapó. Autoriza doña María José Hurtado

Kteishat, Secretaria Abogado